

【LINE】法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」、外部企業による導入案件の第2弾として、SBI証券が試験運用を開始

2016.12.14 LINE

LINEアカウントでAIエンジンを活用した対話型FAQサービスの提供を開始

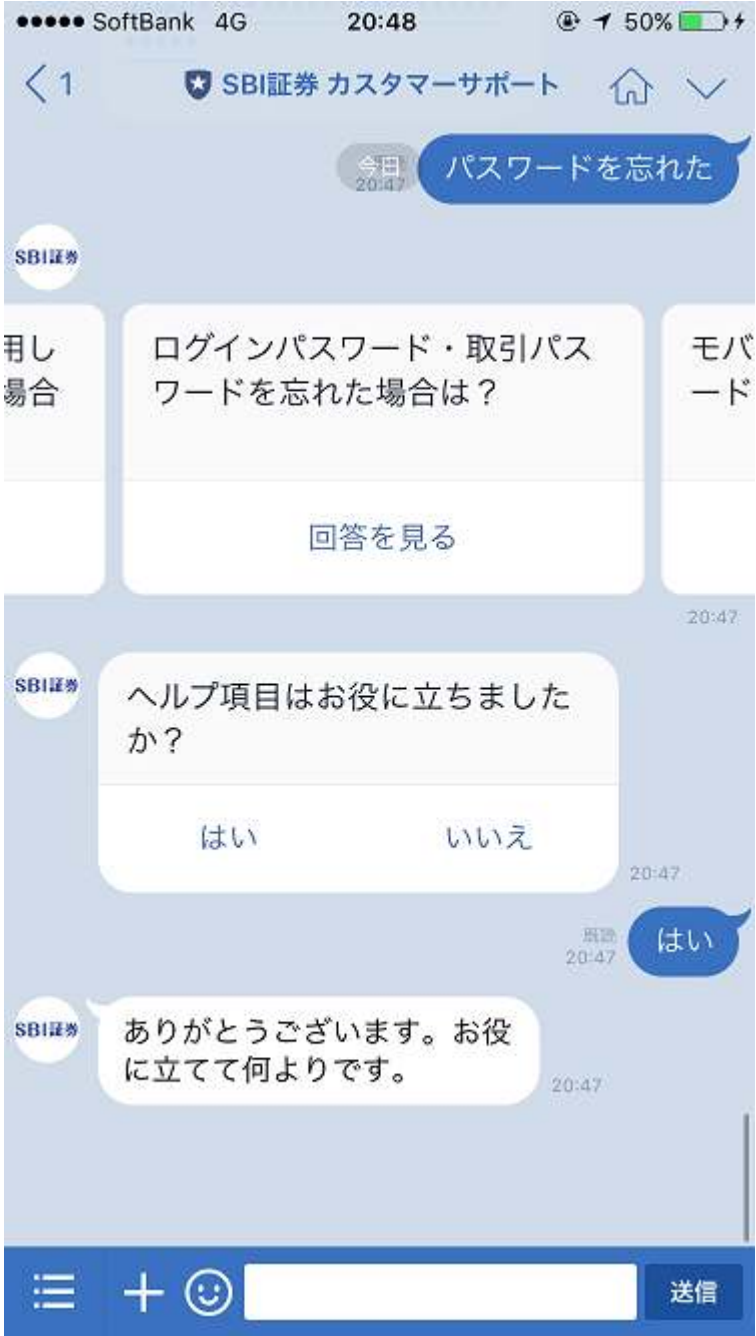
LINE株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：出澤 剛）は、同社が来週春の本格公開に向け試験運用を進める、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」において、外部企業による導入案件第2弾として本日より株式会社SBI証券（本社：東京都港区、代表取締役社長：高村 正人、以下「SBI証券」）が、LINE上でAIエンジンを活用した対話型FAQサービスの試験運用を開始いたしましたので、お知らせいたします。

「LINE Customer Connect」は、ユーザーと企業のコミュニケーションをより円滑にして利便性を飛躍的に高め、機会損失や人件費の削減を図る法人向けカスタマーサポートサービスです。企業は、LINEが提携するサードパーティの有人チャットシステムやAI（人工知能）などを任意で組み合わせて導入することができ、自社のWebサイト・LINEアカウント・電話へユーザーからの問い合わせに対し、LINEアカウント上で対応することが可能です。2017年春を目処に本格提供開始を予定し、社内外案件での試験運用を実施しております。

※機能の詳細については、事業発表時のプレスリリースにてご確認ください。<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2016/1571>

本日より、外部企業による導入案件の第2弾として、SBI証券が「SBI証券 カスタマーサポート」LINE公式アカウントを新たに開設し、「LINE Customer Connect」の連携パートナーである株式会社BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役社長：安野 貴博）の汎用型対話エンジン「BEDORE」（ベドア）を活用し、LINE上でAIエンジンを活用した対話型FAQサービスによる顧客対応の試験運用を開始いたします。

「SBI証券 カスタマーサポート」LINE公式アカウントでは、「BEDORE」を活用することで、ユーザーからの問い合わせに対し、通じて言語解析・処理が行われ、高い精度で適切な回答が自動表示されます。また、「BEDORE」は、ユーザーからの質問内容を理解する自然言語処理機能に加え、最先端の深層学習（ディープラーニング）機能を搭載しており、ユーザーからの質問と回答内容を検証することによって自動学習を繰り返し行うため、今後、回答内容のさらなる精度向上を図ることもできます。



【利用イメージ】

「LINE Customer Connect」は、社内外案件での実環境での段階的な試験運用を行い、来春の本格公開に向けて調整を進めてまいります。

※「LINE Customer Connect」の導入にご興味のある企業のご担当者様は、下記メールアドレスまでご連絡ください。

LINE株式会社 ビジネスプラットフォーム事業室事業チーム：dl_linecsai_alliance@linecorp.com

LINEでは、今後も「CLOSING THE DISTANCE」をミッションとして、ユーザーと様々な情報やサービス、モノとの距離を縮め、心地よい関係性を創出すべく、外部企業・サービスとも連携を強め、様々な取り組みを積極的に行ってまいります。

※本プレスリリースの文中にある社名、製品名等は各社の商標又は登録商標である場合があります。

